



# El enfoque cualitativo: una proposición de investigación para la práctica del trabajo social

María Olga Solar Silva\*

20  
378199

17-23

**E**ste trabajo tiene como objetivo proponer y analizar el enfoque cualitativo de investigación para el trabajo social directo. Pretende cooperar a superar el dilema entre lo urgente y lo necesario que tiene que resolver el trabajador social con su clientela, y apoyar la transmisión en forma sistemática y rigurosa de la gran cantidad de información que recibe de la población que atiende en forma cotidiana.

Este tipo de estudios posee para nuestra profesión varias ventajas: recoge información sustantiva y relevante sobre los grupos de clientes; aporta información significativa para la política social; es de muy bajo costo material y facilita el desarrollo disciplinario del trabajador social al sistematizar, vía investigación, la información de la práctica concreta.

Como lo señala el título de este artículo, la investigación cualitativa, es un enfoque. De ahí la conveniencia de hacer algunas precisiones para puntualizar los alcances de este trabajo. En primer lugar, se pone énfasis en su orientación y perspectiva, no en procedimientos ni técnicas de investigación.

En segundo lugar, es una presentación de carácter bibliográfico, que ha permitido conocer algunos autores centrales, postergados tradicionalmente por otras prioridades. Esta inserción se ha visto reforzada en la medida en que se han dirigido distintas tesis de titulación, de orientación cualitativa<sup>1</sup>.

Las políticas sociales, tanto públicas como privadas, definen como foco prioritario, en forma explícita, a los estratos bajos y pobres de nuestra población. Estos sectores, han sido caracterizados por los investigadores sociales en sus manifestaciones culturales como pasivos, fatalistas, resignados ... Para conocerlos, los estudiosos han ocupado, mayoritariamente, el enfoque cuantitativo. Interrogados durante décadas, sobre variados aspectos de su vida, los sectores pobres han tenido que responder así, a largos y extraños cues-

\* Asistente social. Magister en Educación para el Trabajo Social. Docente Escuela de Trabajo Social. Universidad Católica de Chile.

<sup>1</sup> Tesis de pre-grado guiadas por la autora: "Cuatro historias de vida de mujeres urbano marginales con niños desnutridos graves", de las egresadas Manuela Calderón y Pabla Castillo (1981); "Interacción familiar y drogadicción: un estudio de casos", de Rosa Buholzer, et al. (1981); "Cuatro parejas populares: un estudio de casos", de Angela Alliende y Marcela Penna (1986).

tionarios aplicados por personas ajenas a su medio. Marginados y "amenazados", los miembros de este sector social se protegen bajo la seguridad del silencio, del monosílabo, de la "mentira" o de la respuesta que intuitivamente saben que el interrogador espera o supone que espera.

Sin embargo, esta realidad, tan infructuosa, cambia notablemente cuando se establecen relaciones de persona a persona. Se acaba el silencio, se expresan las penas, las alegrías, las rabias, el entusiasmo ... La pasividad da paso, en general, a mentalidades inteligentes y creativas. Aparece la diversidad y lo real.

Por otra parte, el estrato bajo se caracteriza por su gran heterogeneidad, a diferencia de otros estratos. Algunos han pertenecido a este estrato por generaciones, otros van en un proceso de movilidad social descendente, otros van en movilidad social ascendente, algunos comparten los valores de la clase media<sup>2</sup>.

Los comportamientos resultantes por esta diversidad serán obviamente, diversos en sus expresiones culturales. Frente a situaciones de vida similar encontramos tipos de respuestas diferentes. Así, las orientaciones culturales, idiosincráticas no son un fenómeno superficial. Están profundamente arraigadas, son muy penetrantes, de tal manera que afectan los comportamientos y pensamientos en todas las áreas de actividad. De la experiencia concreta, cotidiana es de donde los individuos deducen su "escala de valores". Lo universal humano se concretiza en la experiencia de la vida diaria<sup>3</sup>. Por ello, las conductas resultan diferentes, según sean los orígenes y las formas de vida considerando lo étnico, el estrato social, la procedencia rural o urbana, etc.

El trabajo social inserto en las variadas formas sociales, se enfrenta cotidianamente con estas diversidades culturales, ya sea al interior de una misma cultura, intraculturalmente. De este modo, se constatan expresiones culturales a nivel individual, familiar, de grupos sociales específicos (menores en conflicto con la justicia, obreros de una empresa grande, obreros de una pequeña empresa, madres de niños desnutridos, etc.).

Este contacto directo con los beneficiarios da acceso a la profesión a una cantidad enorme de información acerca de conductas, motivaciones, valores, percepciones sobre variados contenidos de su clientela a nivel micro-social<sup>4</sup>. Este conocimiento incluye, desde luego, las reacciones de los usuarios frente a los beneficios de la política social y así el trabajo social conoce de una variedad de comportamientos que son ignorados por los planificadores. No es extraño escuchar a los asistentes sociales "quejarse" con los usuarios acerca de las medidas de la política social. El trabajo social en general, sabe cuál es el destino o los destinos que éstos les dan a los beneficios, los que muchas veces distan de los propósitos de los planificadores.

En Chile, el trabajador social, es formado en las escuelas con el enfoque cuantitativo de investigación social. Sin embargo, no es raro escuchar a las practicantes que realizar investigaciones con este enfoque es, en la práctica, casi imposible tanto por el costo en tiempo, como en recursos.

También se observa que cuando se realizan estas investigaciones, sean de trabajo

2 Skewes, Juan Carlos: "¿Apatía o supervivencia?", Revista Mensaje N° 348, marzo de 1986.

3 Gans, citado por Fernando Colón en *The family life cycle of the multiproblem poor family*, Cortes y Mc Goldrick *The family life cycle: a framework for family therapy*, Garder Press Inc, New York 1980.

4 Jelin, Elizabeth; Llovet, Juan J. y Ramos, Silvia: "Un estilo de trabajo: la investigación microsocial", CEDES, 1982 (mimeo). Para ahondar en la importancia de estudiar lo micro social.

social o de otras disciplinas dejan fuera aspectos sustantivos socio-culturales que el trabajador social detecta en su práctica directa y que son los que en definitiva llevan a las personas a actuar o a no actuar.

En la práctica directa, la investigación es escasa en el trabajo social chileno. La existente, se focaliza fundamentalmente en diagnósticos socio-económicos de los beneficiarios de la política social. En consecuencia proveer a los asistentes sociales de los conocimientos acerca de los postulados, métodos y técnicas de la investigación cualitativa permitirá recoger sistemáticamente la información de la práctica de manera de hacerla comprensible y comunicable para los niveles jerárquicos superiores de la política social, y facilitará su inserción en el diálogo entre lo micro y lo macro social al darle significación y manejabilidad al flujo de información.

Cada día más, esto se convierte en una responsabilidad ética, en la medida que en nuestro país las brechas entre planificadores y usuarios se agrandan y el trabajador social está en una posición intersistémica que le otorga la misión de cooperar a la comunicación de ambos sistemas.

### **Perspectiva general de la investigación cualitativa**

La investigación cualitativa socio-cultural se inicia a principios de este siglo. Nace paulatinamente por la insatisfacción de algunos científicos sociales en lo referente a la aplicación sin cuestionamiento del método de las ciencias naturales y físicas<sup>5</sup> al estudio del hombre<sup>6</sup>.

Se ha llegado a plantear los enfoques en términos de paradigmas, el cuantitativo y el cualitativo llegando explícitamente a la pugna entre los dos<sup>7</sup>. Se visualiza en esta polaridad lo irreconciliable, lo rígido y lo fijo. Así lo cualitativo toma lo subjetivo y lo cuantitativo lo objetivo, por dar un ejemplo. Concordamos con Feichardt y Cook en que mantener esta polaridad es una falacia pues dificulta el encuentro, desorienta e impide obtener los beneficios de utilizar lo cualitativo y lo cuantitativo conjuntamente<sup>8</sup>.

Coincidimos con Bruyn, el cual, a pesar de su brillante dedicación a lo cualitativo realiza un riguroso intento por señalar las vertientes de ambas perspectivas, partiendo

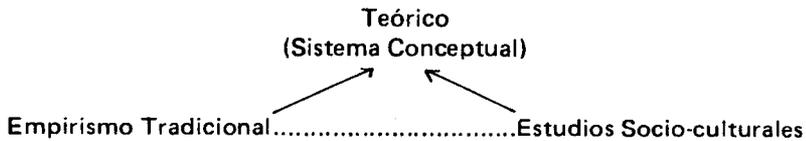
<sup>5</sup> Bruyn, S.T. : **La perspectiva humana en sociología**. Amorrortu Editores, Buenos Aires, 1972. En inglés **The human perspective in sociology**. Prentice Hall.

<sup>6</sup> Bruyn op. cit. Blumer señala que muchos científicos sociales no le adjudican importancia a esta exploración, ni tampoco piensan que sea un problema importante en sus disciplinas. Dice que esta posición se debe a que el problema del método quedó resuelto por las ciencias naturales. "Las ciencias sociales tienen la buena fortuna de ser las beneficiarias de esta herencia; están exentas de la necesidad de elaborar la naturaleza del método científico mediante su propio esfuerzo. Su tarea es otra, a saber, aplicar el conocimiento ya establecido acerca del procedimiento científico a sus respectivos campos de interés". Blumer discute esta postura señalando que "(...) el interrogante sobre la manera de estudiar la conducta humana y la vida grupal trasciende el problema de aplicar un cuerpo establecido de conocimientos demostrados sobre el procedimiento científico. Agrega que el "(...) requisito cardinal de una ciencia empírica consiste en respetar la índole de su objeto de estudio. Es necesario reconocer el carácter peculiar y único de los seres humanos y subraya que el estudio científico de los hombres debe sostenerse en la apreciación permanente de esa particularidad. Coloca así, en su justo lugar las metodologías, provenientes de las ciencias naturales y fija el interés en obtener un método que refleje la naturaleza de la vida humana. Al decir justo, es tal cual no es en términos peyorativos. No le niega importancia a esos procedimientos para el estudio del hombre, subraya si, lo que considera sustantivo.

<sup>7</sup> Filmer et al. : **New directions in sociological theory**. The Mitt Press. Cambridge, Mass., 1973.

<sup>8</sup> Charles S. Feichardt y Thomas Cook "Métodos cualitativos y cuantitativos en la investigación sobre evaluación".

desde la filosofía y destacando los aportes mutuos<sup>9</sup>. Como él dice, se está en vías de formular un nuevo empirismo que incluye tres tipos de tareas diferenciadas y complementarias que se representan en el siguiente esquema:



Ambos tipos de estudios extraen conocimiento. Las reglas que los rigen son diferentes. Lo que importa es tener una disposición integradora de lo valioso de cada enfoque en cuanto contribuya a la obtención del conocimiento.

### *Conceptos centrales de los estudios socio-culturales*

La preocupación esencial de los estudios propuestos es el descubrir, en su real profundidad, los presupuestos, estructuras y significaciones del mundo del "sentido común", el mundo de la "vida cotidiana". Siguiendo a Shutz<sup>10</sup>, es el mundo del ejecutar diario, en el que cada uno de los seres humanos nace, en el cual se desarrolla la existencia y que se trasciende sólo al morir. El individuo es ante todo ciudadano de la vida cotidiana. Todos suponemos que este mundo "existe", es el mundo en el cual nos comunicamos, trabajamos y vivimos la vida.

"La realidad de la vida cotidiana está objetivada, está constituida por un orden de objetos que han sido designados como objetos antes que yo apareciese en escena"<sup>13</sup>, pues se llega a un mundo preinterpretado, presignificado y presimbolizado. Cada individuo se sitúa en la vida cotidiana de una manera única, lo que Shutz denomina la "situación biográfica". Los motivos, los deseos, los compromisos religiosos e ideológicos se asumen de una manera exclusiva y única. Sin embargo, la parte que a cada individuo le corresponde es una fracción pequeña del conocimiento, originada en la particularidad de su experiencia individual. La mayor parte de su conocimiento es "derivado socialmente", a través de sus padres, profesores y otras personas significativas. Es lo que constituye su herencia social<sup>11</sup>

Debido a esto el individuo tiene un set de conocimiento disponible que recibe de sus contemporáneos. Maneja soluciones típicas para problemas prácticos y típicos; indicaciones típicas para conductas típicas, junto a los sistemas referenciales y representacionales. Este es un "conocimiento socialmente aprobado", es el repertorio del grupo social que es asumido como algo normal y lógico, lo que ayuda a definir la situación de cada miembro individual en la realidad de la vida cotidiana de una manera típica. La verdad o falsedad del conocimiento no tiene relevancia. Lo relevante lo constituye la creencia colectiva de los que participan del grupo como verdadero y cierto. Es el conocimiento del sentido común. Los miembros del grupo definen las situaciones como reales y, por lo tanto, las "consecuencias" de tales definiciones son reales. Lo que se considera digno de ser comunicado, depende de los problemas prácticos y teóricos por resolver, los que serán

<sup>9</sup> Bruyn, op. cit.

<sup>10</sup> Shutz, op. cit.

<sup>11</sup> Berger, P. y Luckmann, T.: **La construcción de la realidad social** Amorrortu Editores, Buenos Aires, 1972.

diferentes para hombres y para mujeres, para jóvenes y viejos, para ciudadanos, para campesinos.

El "lenguaje habitual" en una acepción amplia (verbal, no verbal, simbólico, etc), tiene un rol esencial en la transmisión del aprendizaje. Las conceptualizaciones, abstracciones, generalizaciones, identificaciones, son resultado del aprendizaje transmitido a través del lenguaje que destaca qué es lo que merece la atención, qué es lo significativo, qué es lo típico de ese grupo particular<sup>12</sup>.

Así, "la situación actual del actor tiene su historia, en la sedimentación de todas sus experiencias subjetivas previas, que no son experimentadas por el actor como anónimos, sino exclusivas y subjetivamente dadas a él y sólo a él"<sup>13</sup>.

Berger y Luckmann destacan que la realidad del mundo cotidiano se presenta, a diferencia de otras realidades, en forma intersubjetiva. Esta intersubjetividad establece una señalada diferencia entre la vida cotidiana y otras realidades de las que se tiene conciencia<sup>14</sup>. El actor "sabe" que está solo en el mundo de los sueños, por ejemplo, pero sabe con certeza que el mundo cotidiano es real para los otros igual que para él. Independiente de las diversas posturas frente a éste, el ser humano sabe que comparte con otros un mundo común. También sabe que hay correspondencia entre sus significados y los significados de otros. Se comparte un común sentido, un sentido común, porque se trata del mismo mundo.

De ahí que la "estructura social" del mundo de la vida cotidiana es un mundo intersubjetivo<sup>15</sup>. Lo privado y lo público se constituyen en un continuo de acciones sociales que suponen comunicaciones del lenguaje, gestos, actos, etc. Las relaciones sociales de la vida cotidiana crean un "nosotros" en el presente compartido en las relaciones cara a cara. Sólo en la relación cara a cara puede uno ver el sí-mismo del otro como una totalidad en un "presente vivido" en común<sup>16</sup>. Esta simultaneidad es la clave de la intersubjetividad, al ser el hombre un ser social con sus raíces en un mundo inter-subjetivo. En esta intersubjetividad, dice Shutz, está la médula de la realidad social.

Las promociones, los significados, que se forman en el mundo de la vida diaria tiene directa relación con la acción, ya sea en términos de hacer algo o dejar de hacerlo. Efectuar o no efectuar, suponen tipificaciones profundas formadas en la vida del sentido común. Se funciona así con la premisa según la cual se puede en circunstancias típicamente similares, actuar del modo típicamente similar<sup>17</sup>. Por otro lado, como la acción nunca está aislada, esto tiene implicancias directas para el ejercicio de los roles, de los proyectos personales y su relación con los entornos cercanos y remotos, es decir, con la sociedad.

Shutz distingue dos tipos de motivos en el actor. Los motivos para y los motivos porque. Los primeros se refieren a los objetivos a lograr con la acción, son motivos referidos al futuro; mentir "para" obtener un beneficio, inhalar neoprén "para" sentirse un super hombre, etc. Los motivos "porque" son aquellos que necesitan de la mirada de un observador y responde a las razones del pasado del actor. Así se puede argumentar "él

12 Shutz, op. cit.

13 Id.

14 Id.

15 Berger y Luckmann, op. cit.

16 Shutz, op. cit.

17 Id.

inhala neoprén "porque" viene de un ambiente deprivado y con eso no siente hambre". El mismo actor puede analizar sus motivos "porque" en retrospectiva y decir "cuando inhalaba neoprén era "porque" mis amigos me inducían a ello y todos nos olvidábamos de los problemas".

En la interacción social sólo el actor sabe cuando comienza y termina la acción<sup>18</sup>. La acción de mentir frente a un trabajador social puede llevar detrás un cúmulo de "motivos para" fruto de la experiencia del actor, de lo que le ha resultado exitoso antes esa conducta, de lo que quiera conseguir, etc. El trabajador social puede recibir la mentira como verdad y además corre el riesgo de conocer sólo esa pequeña parte de la acción. El vecino del actor, puede saber que ha mentido y puede saber algo más del "para" que, pero sólo el actor sabe los "motivos para" de fondo de su conducta de mentir. De lo que se desprende que los motivos de una acción son diferentes si se trata del actor, de su par y del observador que es ajeno a esa relación cotidiana<sup>19</sup>. Esto nos conduce al corolario que para comprender la conducta debemos estudiar el sentido que para el actor tiene la acción, lo que nos lleva a plantearnos bajo qué principios y con qué caminos desarrollaremos la tarea, es decir, el método para investigar lo cotidiano<sup>20</sup>.

### *Supuestos del método cualitativo*

Severyn Bruyn, al igual que Shutz y que Berger y Luckmann, parten de la proposición de Max Weber que plantea la comprensión de los fenómenos sociales, a partir de mostrar los comportamientos humanos con el significado que les da sentido. Aquello que los hace plenamente humanos y los distingue de un movimiento físico<sup>21</sup>. Es lo que Shutz denomina "Interpretación subjetiva de sentido"<sup>22</sup> queriendo comprender la acción social a través del sentido que el actor le atribuye a su acción, a la manera concreta en que los hombres interpretan la vida diaria, su propia conducta y la de los demás. Bruyn nos ofrece un completo aporte para realizar este tipo de estudios, denominados socio-culturales<sup>23</sup>. Plantea tres axiomas básicos: el primero establece que es necesario compartir las actividades vitales y los sentimientos de la gente entablando con ellas relaciones cara a cara. Destaca a Florence Kluckhohn como la primera en plantear este aspecto: "La participación conciente y sistemática hasta donde lo permitan las circunstancias en las actividades habituales y en los intereses y afectos de un grupo de personas". De este principio se desprende que el investigador se ve exigido a involucrarse con el objeto de estudio y a la vez distanciarse de éste para poder cumplir su rol.

El segundo axioma apunta a la idea que el investigador debe adquirir un rol que lo convierta en una parte normal de la cultura y de la vida de los sujetos que se investigan. Al tratar de compartir de alguna manera la experiencia del sujeto debe adquirir un papel que tenga significado dentro de la cultura de aquel<sup>23</sup>.

18 Id.

19 Id.

20 Weber, Max: *Economía y sociedad*, México, 1964.

21 Shutz, op. cit.

22 Bruyn, op. cit.

23 Tal vez este axioma es el que más interpreta en el sentido de lo apropiado que es el trabajo social para desempeñar este tipo de estudios. El hecho que esta profesión sea la única que es parte normal de la vida de la gente. Visita las casas de sus clientes desde sus orígenes disciplinarios, es solicitada por la gente para variados aspectos que tienen que ver con su vida cotidiana (educación, salud, vivienda, problemas familiares, etc.). Esto podría ser un juicio nuestro. Sin embargo, se corrobora con un estudio denominado "Vivir la pobreza", realizado por las sociólogas Dagmar Raczynsky y Claudia Serrano, editado por la Corporación de Investigaciones Económicas para Latinoamérica (CIEPLAN).

El tercer axioma pone énfasis en el rol que significa reflejar lo planteado como conceptos centrales. Se formula diciendo que el "investigador refleja el proceso social de la vida cotidiana". Se interesa por el carácter interno de la cultura, por su significado en la vida del hombre, pero no ignora sus manifestaciones externas.

Dice que si el investigador capta los símbolos, los significados, los motivos, las formas de vida, puede hacerlos comunicables para otros y así también pueden adquirir significado para los otros.

En base a Selltiz<sup>24</sup> puede agregarse un cuarto axioma, cual es la necesidad de tener un criterio selectivo al conocer el mundo socio-cultural. Todo está ahí. No podemos estudiarlo todo. Esa selectividad nos enmarca, precisa nuestras preguntas a la realidad y hace posible cumplir con el tercer axioma de Bruyn en el sentido que el material tenga significado para otros que no pertenecen al sector estudiado. El trabajador social, por su contacto permanente con el grupo a estudiar, ya tiene una visión holística que le facilitaría focalizar sus interrogantes.

(viene de la página anterior)

El foco de este estudio de carácter socio-cultural lo constituyen los problemas cotidianos de las mujeres y los significados que le atribuyen a su comportamiento reproductivo. En los relatos las mujeres aluden a la "visitadora social" acepción tradicional de la profesión de trabajo social en varias oportunidades ya sea en términos negativos o positivos. En uno de sus anexos las autoras detallan un glosario de términos del lenguaje habitual de las entrevistadas. El único término que alude a un profesional, a un agente externo a ellos es la "visitadora". De ahí que considero que la involucración solicitada por Bruyn está presente. El problema es entrenarse para la distancia, acompañada de actitud científica.

24 Selltiz et al. **Métodos de investigaciones en las relaciones sociales**. Ediciones Rialp, Madrid 1965.